Commissariat aux langues officielles

Office of the Commissioner of Official Languages

RAPPORT ANNUEL

2017 • 2018

www.languesofficielles.gc.ca

Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles
ou pour obtenir un exemplaire en média substitut,
composez sans frais le 1-877-996-6368.
www.languesofficielles.gc.ca

© Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement 2018
No de cat. : SF1F-PDF
ISSN : 1495-9976

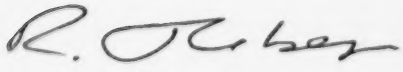
Monsieur le Président de la Chambre des communes

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1er avril 2017 au 31 mars 2018.

Le commissaire aux langues officielles,



Raymond Théberge

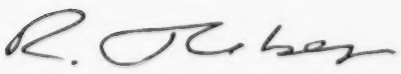
Monsieur le Président du Sénat

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1er avril 2017 au 31 mars 2018.

Le commissaire aux langues officielles,



Raymond Théberge

Table des matières

Préface
PRENDRE LE TRAIN EN MARCHE 1

Mention spéciale
PORTAIL LINGUISTIQUE DU CANADA 2

Quelques chiffres
À PROPOS DU COMMISSARIAT EN 2017-2018 3

Chapitre 1
RETOUR SUR LE 150E ANNIVERSAIRE DE LA CONFÉDÉRATION CANADIENNE 4

ÉVÉNEMENTS D'ENVERGURE 4
Accueil dans les deux langues officielles par le Service de protection parlementaire 4
Plaintes au sujet de Canada 150 4
Jeux du Canada à Winnipeg 4
Le visage bilingue du Canada comme hôte du G7 5

PARCS CANADA : SUIVIS 6

BILINGUISME AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL 6
La voix du gouvernement 6
Plan d'action sur le bilinguisme des juges 7

CANADA 150 : LE COMMISSARIAT EST DE LA FÊTE 7
Bilinguisme législatif et judiciaire 7
Conférence sur l'avenir de la dualité linguistique 8

Chapitre 2
DE NOUVELLES POSSIBILITÉS EN LANGUES OFFICIELLES 8

PRIORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA PETITE ENFANCE 8
Une alliance stratégique 8
Une annonce du ministre Jean-Yves Duclos 9

LE NOUVEAU PLAN D'ACTION SUR LES LANGUES OFFICIELLES 9

VERS UN NOUVEAU PROGRAMME DE CONTESTATION JUDICIAIRE 10

INTERVENTION DEVANT LES TRIBUNAUX 10

RAPPORT SPÉCIAL AU PARLEMENT VISANT AIR CANADA 10

UN RÈGLEMENT SUR LES LANGUES OFFICIELLES MODERNISÉ 11

UNE LOI À L'IMAGE DU CANADA D'AUJOURD'HUI 11
Où en sommes-nous? 11
Une étude du Comité sénatorial permanent des langues officielles 12

MÉDIAS ET COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE 12
Plaintes à propos de Netflix 12
Enquête sur le virage Internet 12
L'Assemblée de la francophonie de l'Ontario publie son Livre blanc 13

LANGUE D'AFFICHAGE DES DÉCISIONS 13

Chapitre 3
LEADERSHIP DANS LA FONCTION PUBLIQUE 14

UN RAPPORT DU GREFFIER DU CONSEIL PRIVÉ SUR LA LANGUE DE TRAVAIL 14
Recommandation 1 14

ENJEUX RELATIFS À L'ARTICLE 91 15

LES SERVICES D'APPRENTISSAGE À L'ÉCOLE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA 15

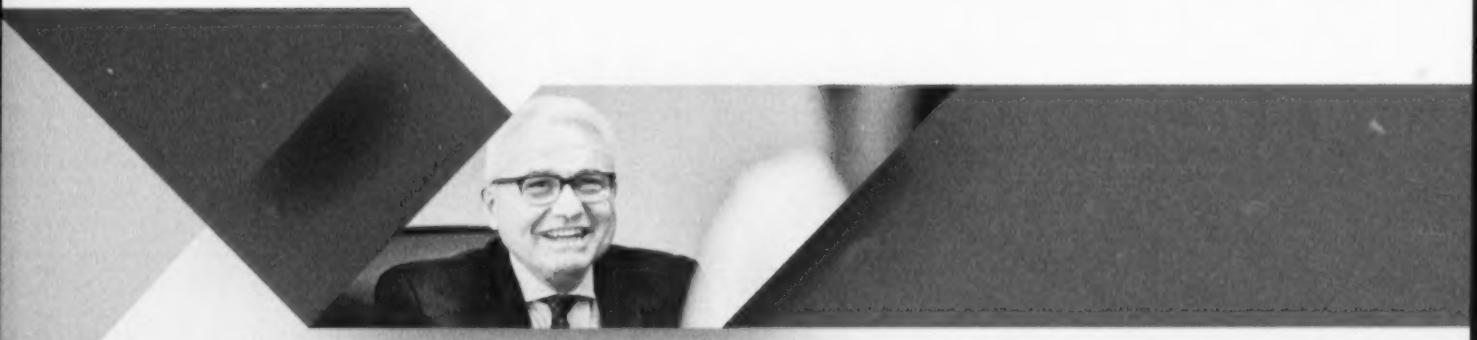
UN PROGRAMME DE JUMELAGE EN ATLANTIQUE 16

BOÎTES VOCALES DE LA FONCTION PUBLIQUE FÉDÉRALE 16

DES EFFORTS À DÉPLOYER DANS LE DOMAINE DU FINANCEMENT DE L'ÉDUCATION À L'ÉCHELLE PROVINCIALE 16

IMMIGRATION 17
Enquête sur les tests linguistiques pour les immigrants économiques potentiels 17
Plaintes concernant l'accueil de réfugiés syriens 17
Immigration et communautés francophones en situation minoritaire 17

OUTILS ET STRATÉGIES DU COMMISSARIAT 18
Vers un modèle de maturité des langues officielles 18
Recommandation 2 18
Des observations pour mesurer le rendement 18
Enquête visant la Société immobilière du Canada 19
Recommandations à l'intention d'Emploi et Développement social Canada 19
La promotion auprès des institutions fédérales 19
La recherche au Commissariat 20
Les stratégies de traitement des plaintes 20



Préface

PRENDRE LE TRAIN EN MARCHE

Le *Rapport annuel 2017-2018* marque une transition entre la fin du parcours de la commissaire aux langues officielles par intérim, Ghislaine Saikaley, et mon entrée en poste à la fin janvier 2018. On se souviendra de la dernière année comme d'une période jalonnée de défis stimulants et de belles occasions pour le Commissariat aux langues officielles.

Comme j'ai été à même de le constater dès mon entrée en fonction, le travail poursuivi par la commissaire par intérim et l'équipe du Commissariat pendant les 13 mois précédant mon arrivée a été empreint de professionnalisme, d'engagement et d'intégrité, qualités essentielles pour assurer la continuité du bon fonctionnement du Commissariat. J'ai donc hérité d'une organisation vigoureuse et en santé, composée de professionnels dévoués et passionnés par la dualité linguistique, avec laquelle j'ai le plaisir et l'honneur de travailler depuis le 29 janvier 2018.

Comme le présent rapport annuel en fait état, les nombreuses interventions du Commissariat au cours de l'exercice 2017-2018 ont incité les institutions fédérales à accorder au dossier des langues officielles toute la place qu'il mérite, ce qui revêtait une importance capitale en cette année où toute l'attention était tournée vers les célébrations marquant le 150e anniversaire de la Confédération canadienne. Le Commissariat est notamment intervenu auprès des comités organisateurs de divers événements d'envergure, d'institutions fédérales et de parlementaires appelés à agir à titre de représentants du gouvernement dans le cadre d'événements publics.

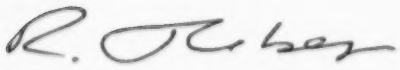
L'exercice 2017-2018 a également enregistré des progrès notables au chapitre de l'exercice de réflexion que le Commissariat a amorcé sur la modernisation du *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services* et sur la modernisation de la *Loi sur les langues officielles*. La *Loi* aura 50 ans en 2019 et gagnerait à être révisée afin de tenir compte de l'évolution de la société canadienne. À cet égard, le Commissariat a multiplié ses interventions au cours des derniers mois afin de maintenir le dialogue avec les divers intervenants clés, tant au sein des communautés de langue officielle en situation minoritaire que de la fonction publique, et de s'assurer que le travail amorcé se poursuive.

C'est donc à bord d'un train roulant à bonne vitesse que je suis monté en janvier 2018. En plus de mener à bien ces dossiers importants, d'autres enjeux me semblent devoir également faire l'objet de l'attention du Commissariat et de l'appareil fédéral.

La dualité linguistique est l'une des valeurs fondamentalement canadienne. C'est la pierre d'assise sur laquelle reposent l'identité et la diversité de notre société. Je constate néanmoins que cette dualité linguistique est de plus en plus vulnérable et que le Commissariat se doit de demeurer actuel et pertinent pour faire en sorte que les langues officielles conservent une place prépondérante sur l'échiquier national. À cette fin, j'entends insister auprès des parlementaires et des institutions fédérales afin qu'ils exercent leur leadership en remettant les langues officielles à l'ordre du jour et qu'ils jouent un rôle actif en contribuant à promouvoir et à faire progresser la dualité linguistique au Canada.

Les communautés de langue officielle en situation minoritaire demeurent au cœur de notre raison d'être. C'est pourquoi il est essentiel de demeurer à l'affût de leurs besoins et de leurs préoccupations afin de nous assurer qu'elles obtiennent les services dont elles ont besoin pour continuer à se développer et à s'épanouir. À cet égard, je surveillerai de près la façon dont le gouvernement entend coordonner et mettre en œuvre les initiatives mises de l'avant dans son *Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023 : Investir dans notre avenir*, en appui aux besoins et aux défis particuliers de ces communautés.

Je continuerai évidemment aussi à suivre de près les dossiers de modernisation de la *Loi* et du *Règlement*, et je m'engage à prendre toutes les mesures à ma disposition, au cours des sept prochaines années, pour veiller à ce que les langues officielles et la dualité linguistique demeurent une valeur fondamentalement canadienne.



Raymond Théberge
Commissaire aux langues officielles

Mention spéciale

PORTAIL LINGUISTIQUE DU CANADA

Le Commissariat aux langues officielles a examiné 17 initiatives touchant les langues officielles dans la fonction publique fédérale, dans le but d'en cibler une qui mérite une mention spéciale dans le présent rapport annuel. De nouveaux projets prometteurs ont été scrutés, de même que des initiatives déjà en place qui ont connu des améliorations au cours de l'exercice 2017-2018.

Cet exercice a permis au Commissariat d'avoir un aperçu de l'esprit innovateur et de l'engagement réel des institutions fédérales. Toutes les initiatives étaient intéressantes, qu'elles aient une incidence sur un groupe de personnes très ciblé au sein de la fonction publique ou sur des millions de Canadiens. L'initiative retenue pour faire l'objet d'une mention spéciale dans le rapport annuel fait partie de cette dernière catégorie.

Le Portail linguistique du Canada du Bureau de la traduction s'est grandement enrichi au cours de l'exercice 2017-2018, avec notamment un réseau de collaborateurs animant le blogue Nos langues, axé sur des ressources et des expériences linguistiques intéressantes. Ayant réussi sa transition sur Canada.ca, le Portail s'est aussi donné une nouvelle facture visuelle au cours de l'hiver.

L'ajout constant de contenu pertinent sur les langues et les communautés de langue officielle en situation minoritaire lui a permis d'accroître son auditoire et son rôle auprès de la population canadienne. Avec 4 millions de visites sur le site (près de 200 000 visites sur le blogue) et 19 000 abonnés à ses comptes de médias sociaux, le Bureau de la traduction a réussi à mettre en place une plateforme qui offre une contribution majeure à la promotion de la dualité linguistique, tout en remplissant ses obligations prévues à la partie VII de la *Loi*, laquelle s'applique à l'ensemble des institutions fédérales.

Le commissaire aux langues officielles félicite le Bureau de la traduction de Services publics et Approvisionnement Canada de ce projet ambitieux, qui aide tant de Canadiens à pleinement tirer profit de leurs deux langues officielles.

Dans l'ensemble du présent rapport, le texte a été allégé comme suit :

- le «commissaire» pour désigner le commissaire aux langues officielles, Raymond Théberge;
- la «commissaire par intérim» pour désigner la commissaire aux langues officielles par intérim, Ghislaine Saikaley;
- le «Commissariat» pour désigner le Commissariat aux langues officielles;
- la ***«Loi»*** pour désigner la *Loi sur les langues officielles;*
- une «communauté de langue officielle» pour désigner une communauté de langue officielle en situation minoritaire;
- une «institution fédérale» pour désigner une institution fédérale ou un organisme fédéral assujettis à la *Loi sur les langues officielles.*

Chapitre 1

RETOUR SUR LE 150e ANNIVERSAIRE DE LA CONFÉDÉRATION CANADIENNE

En 2017, année du 150e anniversaire de la Confédération canadienne, le Commissariat a multiplié les interventions dans le but de sensibiliser les institutions fédérales et les divers intervenants jouant un rôle dans l'organisation d'événements à l'importance d'offrir aux Canadiens ainsi qu'aux nombreux visiteurs d'ailleurs des expériences reflétant la dualité linguistique du pays. Il a également pris une part active aux célébrations en organisant des événements afin d'encourager un dialogue continu au sein de la population canadienne et de réfléchir sur une vision commune de l'avenir de la dualité linguistique dans une société en constante évolution.

ÉVÉNEMENTS D'ENVERGURE

Accueil dans les deux langues officielles par le Service de protection parlementaire

Le travail de sensibilisation du Commissariat auprès du Service de protection parlementaire a contribué à ce que le caractère bilingue du pays soit bien reflété dans les célébrations entourant le 150e anniversaire de la Confédération canadienne et au-delà. En effet, des représentants du Commissariat ont rencontré des membres du Service de protection parlementaire dans le but de leur donner un aperçu des obligations que la *Loi* leur confère et de discuter de l'importance d'intégrer les langues officielles dans leur planification d'événements majeurs, notamment dans le cadre de Canada 150.

Il ressort également des vérifications ponctuelles effectuées en juin 2017 que cette institution possédait un nombre suffisant d'employés bilingues pour respecter ses obligations en matière de langues officielles. Cependant, lors de visites informelles effectuées par des représentants du Commissariat, il a été constaté que l'offre active n'était pas toujours faite.

Le Commissariat a fait part des résultats de son exercice d'évaluation ponctuelle aux membres du Service de protection parlementaire et de la Gendarmerie royale du Canada, en leur demandant de rappeler à leurs agents l'importance de faire l'offre active en tout temps, mais encore plus particulièrement à l'aube des célébrations entourant le 150e anniversaire de la Confédération canadienne.

À la suite des activités tenues sur la Colline du Parlement le 1er juillet 2017, le Commissariat a reçu une plainte à l'endroit du Service de protection parlementaire et une autre à l'endroit de la Gendarmerie royale du Canada. Selon ces plaintes, les agents n'auraient pas fait l'offre active dans les deux langues officielles ni fourni de service en français à l'intérieur du périmètre de sécurité du site où se déroulaient les célébrations du 150e anniversaire du Canada. L'enquête a déterminé que la première plainte était fondée, alors que la seconde est toujours sous enquête.

SAVIEZ-VOUS QUE...

L'offre active de service est une invitation ouverte au public à utiliser une de nos deux langues officielles – le français ou l'anglais – lorsqu'il communique avec le gouvernement fédéral ou en reçoit un service. L'outil *L'offre active : une culture de respect, une culture d'excellence* comprend des conseils simples et des listes de vérification pratiques, que peuvent utiliser les employés et les gestionnaires afin de s'assurer qu'ils sont sur la bonne voie.

Plaintes au sujet de Canada 150

Le Commissariat a aussi reçu cinq plaintes dans le cadre des activités entourant le 150e anniversaire de la Confédération canadienne.

Dans le premier cas, le plaignant alléguait que le site Web de MosaiCanada 150 n'avait pas été entièrement conçu dans les deux langues officielles. À la suite de l'enquête du Commissariat menée dans le cadre d'un processus de résolution facilité, l'institution a apporté les correctifs nécessaires, et le site a été par la suite accessible dans les deux langues officielles pour la durée de l'événement.

Dans le deuxième cas, le plaignant alléguait que la Toronto Foundation, qui gérait, à Toronto, les demandes de subventions du Fonds communautaire pour le 150e anniversaire du Canada pour le compte de Patrimoine canadien, n'était pas en mesure de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles. La plainte est toujours sous enquête.

Pour les trois autres plaintes, qui portaient sur les activités tenues à la Patinoire Canada 150, Patrimoine canadien a rapidement pris des mesures afin de respecter ses obligations en matière de langues officielles.

Jeux du Canada à Winnipeg

Le Commissariat salue l'engagement et le leadership dont a fait preuve la Société hôtesse des Jeux d'été du Canada 2017, tenus en juillet et en août à Winnipeg, qui a pris des mesures concrètes pour faire en sorte que cet événement d'envergure nationale se déroule dans le respect des deux langues officielles du pays. À cet égard, la Société a bien répondu à l'appel du Commissariat.

Bien que nos constats soient généralement positifs, certaines difficultés ont été notées au cours de l'événement, notamment en ce qui concerne le niveau de bilinguisme de certains annonceurs. À cet égard, le commissaire considère que Patrimoine canadien, par l'entremise des programmes de Sport Canada, aurait tout avantage à travailler de concert avec le Conseil des Jeux du Canada et les associations responsables des diverses disciplines sportives afin de s'assurer que les annonceurs animent les événements sportifs dans les deux langues officielles.

La commissaire par intérim s'est aussi rendue à Winnipeg en août 2017 afin de rencontrer les organisateurs des Jeux d'été 2017 et des représentants de la Société hôtesse des Jeux d'hiver du Canada 2019, qui se tiendront à Red Deer, en Alberta. Elle a profité de cette rencontre pour réitérer l'importance de faire preuve de leadership en matière de langues officielles pour assurer la tenue de jeux bilingues et rappeler l'importance d'intégrer les deux langues officielles dans la planification de ce genre d'événement.

En mars 2018, le commissaire a lui aussi eu l'occasion de rencontrer des représentants de la Société hôtesse des Jeux d'hiver du Canada 2019 pour discuter de l'importance de la dualité linguistique lors des Jeux.

Le visage bilingue du Canada comme hôte du G7

Le Commissariat a attiré l'attention des institutions fédérales responsables de la sécurité entourant le Sommet du G7 de 2018 sur l'importance d'accorder une place prépondérante aux deux langues officielles du Canada dans la planification et le déroulement de l'événement, tenu en juin 2018, dans la région de Charlevoix, au Québec.

À la suite du travail effectué auprès de la Gendarmerie royale du Canada dans le cadre des préparatifs entourant les célébrations du 150e anniversaire de la Confédération canadienne, le Commissariat a été invité à venir échanger avec les organisateurs du Sommet du G7 de 2018.

En novembre 2017, le Commissariat a donné une présentation devant un groupe réunissant notamment des représentants de la Gendarmerie royale du Canada, du Service canadien du renseignement de sécurité, du ministère de la Défense nationale, de l'Agence des services frontaliers du Canada, de Sécurité publique Canada et de la Garde côtière canadienne. Les discussions qui ont suivi ont permis au Commissariat de fournir des exemples concrets d'éléments à considérer par les intervenants dans la planification de cet événement, tant pour ce qui est du recrutement et de la formation des agents que de l'organisation et de la répartition des équipes sur le terrain.

PARCS CANADA : SUIVIS

Le Commissariat poursuit les discussions avec Parcs Canada en vue de s'assurer de la mise en œuvre de l'ensemble des recommandations formulées dans le rapport de vérification de 2012 intitulé *Vérification de la prestation des services bilingues aux visiteurs à Parcs Canada*. Rappelons qu'en septembre 2016, l'Agence n'avait pleinement mis en œuvre que deux des neuf recommandations qui visaient à améliorer l'expérience globale du visiteur désirant recevoir des services dans la langue officielle de son choix, conformément à la partie IV de la *Loi*. En mars 2017, le Commissariat a engagé un dialogue avec l'Agence afin de lui fournir une rétroaction continue sur les mesures et les échéances proposées en vue de la pleine mise en œuvre des recommandations.

L'Agence affirme vouloir surpasser les résultats escomptés. Elle travaille d'ailleurs non seulement à la mise en œuvre des sept recommandations restantes, mais également à l'amélioration globale de l'ensemble de ses initiatives en matière de langues officielles.

Parcs Canada envoie aux abonnés de son bulletin mensuel une demande pour savoir dans quelle langue officielle ils souhaitent recevoir le bulletin.

BILINGUISME AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

La voix du gouvernement

Au cours de l'été 2017, des représentants du gouvernement fédéral présents à plusieurs événements publics se sont exprimés dans les deux langues officielles. D'autres représentants, cependant, dont certains ministres, dignitaires ou députés locaux, ne l'ont fait que dans une seule langue. Cela a été le cas de la gouverneure générale désignée, qui, juste avant d'entrer en poste, s'était notamment exprimée presque entièrement en anglais lors d'une cérémonie célébrant les auteurs-compositeurs canadiens. Il s'agissait pourtant d'excellentes occasions pour le gouvernement du Canada de montrer que le bilinguisme est l'affaire de l'ensemble du pays, et non seulement des régions les plus bilingues.

Dans une lettre ouverte reprise par plusieurs médias, la commissaire par intérim a rappelé l'importance pour l'ensemble des représentants du gouvernement fédéral de présenter aux Canadiens un visage bilingue afin d'affirmer les valeurs canadiennes et de favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle. Elle a également transmis une lettre au premier ministre, Justin Trudeau, afin de réitérer l'importance pour les ministres et les députés d'utiliser les deux langues officielles lorsqu'ils prononcent, à titre de représentants d'institutions fédérales, des allocutions dans le cadre d'événements publics.

Plan d'action sur le bilinguisme des juges

La commissaire par intérim a accueilli avec satisfaction l'annonce faite par la ministre de la Justice et procureure générale du Canada, Jody Wilson-Raybould, en septembre 2017, au sujet de l'adoption par le gouvernement du *Plan d'action : Améliorer la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures*. L'engagement du gouvernement actuel d'agir dans ce dossier constitue un avancement important vers un meilleur accès à la justice pour tous les Canadiens.

Le plan d'action du ministère de la Justice Canada donne suite à plusieurs recommandations formulées par le commissaire d'alors, Graham Fraser, et ses homologues de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick dans leur étude conjointe publiée en 2013 et intitulée *L'accès à la justice dans les deux langues officielles : Améliorer la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures*. Parmi les recommandations, notons le renforcement de la composante appliquée des programmes de formation linguistique et l'ajout d'un module de formation en droits linguistiques.

L'atteinte d'une capacité bilingue de la magistrature pouvant répondre aux besoins de la population canadienne ne pourra être rendue possible sans la pleine et entière collaboration des divers intervenants du domaine de la justice. La commissaire par intérim a d'ailleurs fait parvenir une lettre à la ministre de la Justice et procureure générale afin de lui faire part de certaines préoccupations et de réitérer l'importance d'instaurer une démarche concertée, notamment avec les ministres de la Justice et les juges en chef des cours supérieures des provinces et des territoires.

Bien que la commissaire par intérim se soit réjouie du nouveau plan d'action, elle a néanmoins constaté que celui-ci ne tient pas compte de la recommandation d'adopter une définition commune du niveau de compétence linguistique requis pour les juges bilingues afin qu'ils puissent présider des instances dans leur seconde langue officielle. Elle a également tenu à souligner l'importance de la pleine mise en œuvre des recommandations, notamment celle visant la mise en place d'outils objectifs, systématiques et indépendants pour évaluer les compétences linguistiques des candidats à la magistrature.

Le commissaire continuera de suivre avec intérêt la mise en œuvre du plan d'action.

CANADA 150 : LE COMMISSARIAT EST DE LA FÊTE

Bilinguisme législatif et judiciaire

Le Commissariat a voulu souligner l'enchâssement du bilinguisme législatif et judiciaire dans l'*Acte de l'Amérique du Nord britannique de 1867* en organisant une conférence en collaboration avec le concours de plaidoirie Laskin 2017 et la Fédération des associations de juristes d'expression française de common law inc.

Cette conférence, intitulée *150 ans de bilinguisme législatif et judiciaire : regard historique, réalité contemporaine et perspectives d'avenir* et présidée par l'honorable Michel Bastarache, s'est tenue à Ottawa, en mars 2017. L'événement a réuni des participants au concours Laskin, des avocats, des universitaires ainsi que des membres de la magistrature et du Parlement. La très honorable Beverley McLachlin, alors juge en chef de la Cour suprême du Canada, a accepté d'agir en tant que conférencière d'honneur afin de faire part de ses réflexions sur l'importance du bilinguisme judiciaire et législatif.

Les thèmes abordés par les divers conférenciers de marque ont permis de prendre la mesure du chemin parcouru depuis 1867 ainsi que d'évaluer les progrès réalisés et les défis actuels et futurs à surmonter en matière d'accès à la justice dans les deux langues officielles. Très appréciée par l'ensemble des participants, cette conférence a présenté une réflexion riche et approfondie sur l'évolution du bilinguisme judiciaire et législatif ainsi que son incidence indéniable sur l'épanouissement des communautés de langue officielle du pays.

Photos prises durant la conférence intitulée *150 ans de bilinguisme législatif et judiciaire : regard historique, réalité contemporaine et perspectives d'avenir*, en mars 2017.

Conférence sur l'avenir de la dualité linguistique

En novembre 2017, le Commissariat a organisé une conférence intitulée *L'avenir de la dualité linguistique : nos langues officielles, notre identité*, afin d'engager un dialogue national avec des acteurs clés pour élaborer une vision de l'avenir à long terme du régime linguistique canadien. Cette conférence, tenue simultanément dans six villes canadiennes, représentait une tribune de choix pour poursuivre la discussion sur l'avenir de la *Loi*, qui célébrera son 50e anniversaire en 2019.

La commissaire par intérim a insisté auprès des 265 participants à l'événement sur l'incidence qu'ont les changements sociodémographiques sur le régime linguistique canadien. La conférence cherchait davantage à recueillir l'ensemble des points de vue qu'à créer un consensus, mais les participants ont néanmoins cerné plusieurs préoccupations communes : l'importance de l'immigration et de l'éducation (dans la langue de la minorité et en langue seconde); l'affirmation d'un leadership fort pour le bilinguisme dans la fonction publique fédérale; la prise en compte des défis que posent les identités multiples et des occasions que celles-ci suscitent; la nécessité d'endosser la dualité linguistique comme valeur fondamentalement canadienne.

Photos prises durant la conférence du Commissariat de novembre 2017, intitulée *L'avenir de la dualité linguistique : nos langues officielles, notre identité*.

Chapitre 2

DE NOUVELLES POSSIBILITÉS EN LANGUES OFFICIELLES

Le commissaire continue de suivre de près l'évolution de dossiers susceptibles d'avoir une incidence sur la vitalité des communautés de langue officielle, afin de s'assurer que les enjeux importants demeurent présents à l'esprit des décideurs et que le travail amorcé se poursuit. Il applaudit l'engagement renouvelé du gouvernement dans certains domaines clés, notamment son appui au développement de la petite enfance, et les initiatives mises de l'avant dans son *Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023 : Investir dans notre avenir*, ce qui permet d'envisager diverses perspectives d'avenir pour renforcer la place des deux langues officielles au Canada. Toutefois, certaines précisions importantes du Plan d'action 2018-2023 restent à faire, notamment sur le renforcement de la coordination horizontale ainsi que les mesures de reddition de comptes. Le Commissariat entretiendra un dialogue régulier avec le gouvernement pour obtenir des précisions à ce sujet.

PRIORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA PETITE ENFANCE

Une alliance stratégique

La commissaire par intérim a accueilli favorablement l'annonce faite en septembre 2017 de la signature d'une alliance stratégique entre l'Association des collèges et universités de la francophonie canadienne, la Commission nationale des parents francophones et le Réseau de développement économique et d'employabilité. Ces trois organismes nationaux ont joint leurs forces afin d'accroître l'offre des services en français pour la petite enfance dans l'ensemble du pays.

Par cette alliance, les trois organismes contribueront à améliorer l'accès aux services pour la petite enfance au sein des communautés francophones en situation minoritaire, lesquelles font présentement face à une pénurie sans précédent. L'alliance devrait aussi mener à des initiatives permettant de former une main-d'œuvre qualifiée afin de répondre aux besoins du marché dans ce domaine.

Une annonce du ministre Jean-Yves Duclos

L'une des recommandations du rapport intitulé *La petite enfance : vecteur de vitalité des communautés francophones en situation minoritaire*, publié en 2016 par le Commissariat, s'adressait au ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, l'honorable Jean-Yves Duclos, et portait sur la tenue de consultations avec les communautés francophones en situation minoritaire en vue de l'élaboration du cadre national pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants. La commissaire par intérim s'est réjouie de constater que ces communautés ont participé aux consultations. Le ministre a annoncé, en juin 2017, le *Cadre multilatéral d'apprentissage et de garde des jeunes enfants*. Le commissaire suivra avec intérêt la mise en œuvre du *Cadre*.

Aux termes de l'accord qu'il a conclu le 12 juin 2017 avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, le gouvernement fédéral prévoit investir dans des infrastructures éducatives susceptibles de bénéficier au secteur de la petite enfance des communautés francophones en situation minoritaire. Il prévoit notamment accorder aux provinces et aux territoires, dans le cadre d'ententes bilatérales, une somme de 1,2 milliard de dollars au cours des trois prochaines années, afin de contribuer à la création d'un plus grand nombre de places abordables et de qualité dans les garderies des communautés francophones en situation minoritaire de l'ensemble du pays.

Le commissaire est heureux de l'importance accordée au développement de la petite enfance dans le *Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023 : Investir dans notre avenir*, dont l'appui consacré à l'ouverture de garderies et de services de garde, à l'amélioration de la santé en petite enfance et à la formation professionnelle des éducateurs à la petite enfance. Par ailleurs, il portera une attention particulière à la mise en œuvre du plan d'action ainsi que des ententes bilatérales conclues entre le gouvernement fédéral et les provinces et territoires afin de veiller à ce que ces derniers répondent adéquatement aux besoins des communautés de langue officielle.

LE NOUVEAU PLAN D'ACTION SUR LES LANGUES OFFICIELLES

De nombreuses priorités du Commissariat trouvent écho dans le *Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023 : Investir dans notre avenir*, annoncé en mars 2018. Ce plan d'action prévoit un investissement supplémentaire de près de 500 millions de dollars par rapport au plan d'action précédent, pour un total de 2,7 milliards de dollars.

Quelques faits saillants ressortent du Plan d'action 2018-2023. Notons d'abord l'amélioration des services en français dans les territoires et l'augmentation du financement de base octroyé aux organismes des communautés de langue officielle. Ce financement plus stable permet de répondre aux besoins des communautés.

En outre, le Plan d'action 2018-2023 reconnaît les défis des communautés anglophones du Québec, particulièrement dans le domaine de la prestation des services en santé dans les régions rurales.

Le commissaire surveillera de près la mise en œuvre du nouveau plan d'action.

VERS UN NOUVEAU PROGRAMME DE CONTESTATION JUDICIAIRE

Le commissaire est satisfait de l'annonce du rétablissement et de la modernisation du Programme de contestation judiciaire et de la décision du gouvernement de confier l'administration générale et la mise en œuvre du Programme à l'Université d'Ottawa, une organisation indépendante du gouvernement.

Le nouveau Programme bonifiera l'enveloppe allouée au financement des litiges et élargira considérablement sa portée, ce qui permettra notamment le financement de recours visant à clarifier les droits linguistiques garantis dans la *Loi*, dont ceux qui touchent le développement des communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique (partie VII de la *Loi*).

Au fil des années, le Programme de contestation judiciaire a contribué à faire clarifier et avancer les droits linguistiques au Canada. Il a aussi favorisé l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle.

Le commissaire souhaite que les membres du comité d'experts indépendants chargé des droits en matière de langues officielles, qui sont responsables de la prise de décisions relatives au financement, comprennent la réalité de ces communautés.

INTERVENTION DEVANT LES TRIBUNAUX

En mai 2017, la commissaire par intérim est intervenue devant la Cour fédérale dans un recours judiciaire opposant la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique à Emploi et Développement social Canada.

Les obligations linguistiques énoncées aux parties IV et VII de la *Loi* sont au cœur de cette affaire, portant sur une entente de paiements de transfert entre le gouvernement fédéral et celui de la Colombie-Britannique. La Fédération des francophones de la Colombie-Britannique a en effet intenté un recours contre l'institution fédérale à la suite de la décision de celle-ci de ne pas renouveler le financement que recevaient certains organismes de la part du gouvernement provincial, et ce, par l'entremise de l'Entente Canada–Colombie-Britannique sur le développement du marché du travail.

Dans cette affaire, la Cour doit décider si la province agit pour le compte du gouvernement fédéral au sens de l'article 25 de la *Loi* dans l'offre de prestations et de mesures touchant à la formation et à l'éducation des travailleurs dans le cadre de cette entente fédérale-provinciale. La Cour doit aussi se pencher sur l'obligation pour les institutions fédérales, dans le cadre des ententes de paiements de transfert, de prendre des mesures afin de favoriser le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle du Canada.

Au moment de produire le présent rapport annuel, la Cour n'avait toujours pas rendu sa décision, qui pourrait constituer l'une des premières d'importance à examiner l'application de la partie VII de la *Loi*.

RAPPORT SPÉCIAL AU PARLEMENT VISANT AIR CANADA

En étudiant le rapport du commissaire d'alors, Graham Fraser, visant Air Canada, déposé en juin 2016 et intitulé *Rapport spécial au Parlement : En route vers une conformité accrue d'Air Canada grâce à un régime d'exécution efficace*, le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes a donné suite à l'unique recommandation que le commissaire a formulée.

En novembre 2017, au terme de son étude, le Comité a déposé à la Chambre des communes son rapport intitulé *La mise en œuvre de la* Loi sur les langues officielles *par Air Canada : Visons l'excellence*, dans lequel il formule sept recommandations, dont deux à l'intention du gouvernement du Canada. La première lui recommande de déposer un projet de loi visant à modifier la *Loi sur les langues officielles* afin de conférer au commissaire plus de pouvoirs et de créer, au sein du Commissariat, une nouvelle division administrative, distincte de la division des enquêtes,

responsable des recours et des sanctions. La seconde recommande au gouvernement de modifier la *Loi sur le transport aérien* afin de préciser que la *Convention de Montréal* ne peut porter atteinte aux droits conférés en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

En mars 2018, le gouvernement a répondu aux recommandations du Comité en indiquant qu'il serait utile d'examiner comment la *Loi sur les langues officielles* pourrait être modernisée. Le commissaire encourage le gouvernement à faire de ce dossier une priorité afin de déterminer les modifications législatives qui seraient nécessaires pour disposer d'un mécanisme d'exécution efficace à l'égard d'Air Canada.

UN RÈGLEMENT SUR LES LANGUES OFFICIELLES MODERNISÉ

Depuis l'annonce, en novembre 2016, de la décision du gouvernement d'entreprendre la révision du *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services*, le Commissariat a précisé la façon dont les cinq principes directeurs énoncés dans son rapport annuel de 2016-2017 pouvaient être appliqués et a fait part de son point de vue aux intervenants clés.

Le Commissariat a par ailleurs poursuivi les discussions avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada concernant l'exercice de réforme réglementaire. Des consultations préliminaires ont été menées par l'institution fédérale et des discussions ont eu lieu quant à l'importance de conserver des bureaux bilingues, plus particulièrement au sein des communautés de langue officielle en milieu rural.

Le Commissariat a également entrepris une consultation auprès des membres des communautés de langue officielle et d'autres parties intéressées dans le but d'alimenter ses réflexions sur l'initiative de modernisation du *Règlement*. En outre, la commissaire par intérim et des membres du Commissariat ont rencontré les membres du Groupe consultatif d'experts. Ce groupe a été mis sur pied en juin 2017 par le président du Conseil du Trésor, Scott Brison.

UNE LOI À L'IMAGE DU CANADA D'AUJOURD'HUI

Où en sommes-nous?

À la lumière de sa réflexion et de ses échanges avec le public, des organisations œuvrant dans le domaine des droits linguistiques au Canada et des représentants de la fonction publique fédérale, le Commissariat en est venu à la conclusion que la *Loi* devrait être modifiée afin de refléter les nombreux changements qui ont marqué la société canadienne depuis 1988, année où la *Loi* a connu sa dernière révision majeure.

Parmi les changements préconisés, notons ceux qui touchent l'égalité linguistique dans le domaine de la justice, les rôles de promoteur et d'éducateur du commissaire, ou encore la nécessité que le contenu de la *Loi* suive l'évolution de la société canadienne, notamment par l'inclusion d'une clause prévoyant une révision périodique.

Afin de nourrir l'exercice de réflexion interne qu'il a amorcé à l'été 2017, le Commissariat a entrepris à l'automne 2017 une série de consultations informelles avec des chefs de file des communautés de langue officielle et d'autres intervenants clés, dans le but de les informer de sa démarche et d'échanger sur les enjeux entourant une éventuelle réforme de la *Loi*.

Des consultations ont débuté au printemps 2018, et le commissaire rendra publique sa position à l'égard de la modernisation de la *Loi* au moment jugé opportun.

Modernisation de la *Loi sur les langues officielles* :

processus de réflexion du Commissariat aux langues officielles

Rapport annuel 2016-2017 :

« À l'approche du 50e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles*, la commissaire par intérim recommande au premier ministre ainsi qu'au président du Conseil du Trésor, à la ministre du Patrimoine canadien et à la ministre de la Justice et procureure générale du Canada d'évaluer la pertinence de moderniser la *Loi* dans l'optique d'adopter une position claire en 2019. »

Été-automne 2017 :

Réflexion interne au sein du Commissariat.

Automne 2017 :

Discussions avec certains intervenants clés afin d'échanger sur leurs idées relatives aux démarches à suivre et d'obtenir leur point de vue sur les différents thèmes généraux retenus.

Printemps 2018 :

Consultations plus étendues menées afin d'obtenir la rétroaction d'un plus grand nombre d'intervenants.

À partir de l'automne 2018 :

Positionnement du commissaire à la lumière de la réflexion interne et des avis recueillis durant les consultations.

Une étude du Comité sénatorial permanent des langues officielles

Pour le moment, le gouvernement n'a pas indiqué ses intentions quant à une modernisation éventuelle de la *Loi*. Il importe toutefois de noter que le Comité sénatorial permanent des langues officielles a commencé une étude sur la perspective des Canadiens au sujet d'une modernisation de la *Loi*. Le commissaire suivra avec intérêt les travaux du Comité et contribuera à la réflexion amorcée.

MÉDIAS ET COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE

Plaintes à propos de Netflix

À l'automne 2017, le Commissariat a reçu quatre plaintes en lien avec l'entente de 500 millions de dollars sur cinq ans signée avec le diffuseur de contenu télévisuel et numérique Netflix et annoncée en septembre 2017 par la ministre du Patrimoine canadien, Mélanie Joly. Les plaintes portent sur l'omission alléguée de la prise en compte de la production francophone à l'extérieur du Québec ainsi que de la pleine reconnaissance et de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

L'enquête amorcée par la commissaire par intérim est toujours en cours.

Enquête sur le virage Internet

La commissaire par intérim a émis trois recommandations, en juin 2017, à l'endroit de Services publics et Approvisionnement Canada et de Patrimoine canadien au terme d'une enquête lancée en 2016-2017 portant sur l'incidence de l'utilisation accrue d'Internet par les institutions fédérales dans les médias des communautés de langue officielle. L'enquête a permis de conclure que ni l'une ni l'autre des institutions fédérales n'avaient procédé à une analyse d'incidence du virage Internet des institutions fédérales sur les communautés de langue officielle ni tenté de trouver des solutions pour remédier aux répercussions négatives ou, tout au moins, les atténuer.

En effet, malgré la popularité grandissante d'Internet en tant que moyen de communication, les institutions fédérales doivent non seulement continuer de veiller au respect de leurs obligations linguistiques en matière de communications avec le public, mais elles se doivent également de prendre des mesures positives afin de favoriser le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle, aux termes de la partie VII de la *Loi*.

Les plaintes s'inscrivaient dans un contexte de fragilisation des médias en général. Les grands médias arrivent à investir dans des plateformes numériques leur permettant de générer certains revenus publicitaires. Par contre, la présence Web des médias des communautés de langue officielle est moins affirmée. Plusieurs médias en milieu minoritaire, autant ceux des communautés anglophones au Québec que ceux des communautés francophones dans le reste du pays, ont indiqué être en difficulté financière grave pouvant potentiellement entraîner des fermetures, ce qui pourrait avoir une incidence négative sur la vitalité des communautés de langue officielle touchées.

En mars 2018, le commissaire a débuté un suivi aux recommandations du rapport d'enquête.

Par ailleurs, le gouvernement a annoncé, dans le *Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023 : Investir dans notre avenir*, dévoilé en mars 2018, la création d'un fonds d'appui stratégique aux médias communautaires, qui permettra, selon le gouvernement, d'apporter, au cours des cinq prochaines années, une aide financière aux projets qui contribuent au maintien des radios et des journaux de langue officielle en situation minoritaire.

SAVIEZ-VOUS QUE...

Le budget fédéral dévoilé en février 2018 prévoit une enveloppe de 50 millions de dollars sur cinq ans pour l'appui aux médias locaux, sans préciser si les médias des communautés de langue officielle en situation minoritaire seront ciblés de façon particulière. Le dévoilement du budget a succédé à la mise sur pied par le gouvernement du Québec, en décembre 2017, d'un programme qui vise à aider les médias locaux de la presse écrite à s'adapter aux nouvelles avancées technologiques.

L'Assemblée de la francophonie de l'Ontario publie son Livre blanc

L'Assemblée de la francophonie de l'Ontario a dévoilé son *Livre blanc sur les médias francophones en Ontario* en septembre 2017, dans le but de susciter une prise de conscience de l'importance des médias de langue française en situation minoritaire et de cerner des stratégies assurant la survie et l'épanouissement de ces médias. Ce document compte 15 recommandations, dont les deux tiers s'adressent aux gouvernements fédéral et provincial, portant sur la publicité et les appuis financiers aux médias. Il s'inspire en grande partie des informations contenues dans un rapport d'enquête sur la presse minoritaire paru en 2017, à la suite de la réception de plaintes relatives à la baisse considérable des placements publicitaires fédéraux dans les médias en milieu minoritaire au Canada.

Il ressort du rapport d'enquête que les journaux francophones en milieu minoritaire au Canada ont vu les placements publicitaires fédéraux baisser de 78 % en 8 ans, et les radios communautaires, de 74 %. Cette situation est pour le moins préoccupante pour la vitalité des communautés de langue officielle et les perspectives d'avenir de leurs médias locaux et régionaux.

LANGUE D'AFFICHAGE DES DÉCISIONS

En mai 2016, le Commissariat a ouvert une enquête à la suite de la réception d'une plainte contre le Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés, relativement à l'affichage de deux décisions interlocutoires, en anglais seulement, sur son site Web. L'enquête visait à déterminer si l'affichage de décisions interlocutoires sur Internet dans une langue seulement par un tribunal fédéral était conforme à la partie IV de la *Loi*, régissant les communications avec le public.

À l'instar du rapport au Parlement du commissaire, en novembre 2016, sur le Service administratif des tribunaux judiciaires, le rapport d'enquête a conclu que ce sont les obligations de la partie IV de la *Loi* qui s'appliquent à l'affichage des décisions sur Internet, et que l'affichage sur Internet constitue une communication au public qui relève des fonctions administratives d'un tribunal fédéral, et non de ses fonctions judiciaires. Par conséquent, les décisions qui sont affichées sur Internet par les tribunaux fédéraux doivent l'être simultanément dans les deux langues officielles.

Chapitre 3

LEADERSHIP DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Le commissaire invite les institutions fédérales à faire preuve du leadership et de l'engagement nécessaires pour assumer pleinement les responsabilités que leur confère la *Loi*. En 2017-2018, le Commissariat a poursuivi le dialogue avec les institutions fédérales dans le but de cerner des enjeux de conformité et de faire en sorte que ce leadership se traduise par des mesures concrètes et opportunes. Le Commissariat continue également d'élaborer des outils et des stratégies ainsi que d'améliorer ceux déjà en place afin d'aider les institutions à progresser en matière de langues officielles.

UN RAPPORT DU GREFFIER DU CONSEIL PRIVÉ SUR LA LANGUE DE TRAVAIL

La commissaire par intérim a pris connaissance avec un vif intérêt du rapport publié par le greffier du Conseil privé en septembre 2017, intitulé *Le prochain niveau : Enraciner une culture de dualité linguistique inclusive en milieu de travail au sein de la fonction publique fédérale* et basé sur les conclusions du groupe de travail coprésidé par MM. Patrick Borbey et Matthew Mendelsohn. Ce rapport fait un bon tour d'horizon de l'état de la langue de travail au sein de l'appareil fédéral, y compris des enjeux afférents.

Il est encourageant de constater qu'une des recommandations formulées dans le rapport du greffier s'inscrit dans la même veine que celle émise en 2011 par le commissaire d'alors, Graham Fraser, dans son rapport annuel de 2010-2011, c'est-à-dire de rehausser le profil linguistique des postes de superviseurs dont les employés travaillent dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail à au moins CBC/CBC. La mise en œuvre de cette recommandation constituerait un gain important pour les employés qui travaillent dans ces régions et qui ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix.

Le rapport du greffier suscite cependant des réactions au sein des communautés de langue officielle, notamment au sein des communautés d'expression anglaise au Québec. Le rapport laisse entendre que les droits et les enjeux en matière de langue de travail sont propres aux francophones. Or, on a tort de cibler un seul groupe linguistique, puisque le droit de travailler dans la langue officielle de son choix est un droit individuel accordé aux employés qui travaillent dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. Bien que les enjeux de langue de travail touchent dans une plus grande proportion les francophones, ils touchent aussi les anglophones qui travaillent dans les régions désignées bilingues du Québec. Et personne n'est à l'abri, y compris les francophones du Québec et les anglophones de l'Ontario ou du Nouveau-Brunswick qui travaillent dans des régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, mais qui se trouvent dans un milieu de travail où leur superviseur ne leur permet pas de travailler dans la langue officielle de leur choix.

En outre, le rapport n'aborde pas le phénomène d'éclatement du modèle conventionnel d'équipes de travail dans la fonction publique fédérale, c'est-à-dire l'existence d'équipes virtuelles et de supervision à distance, à quoi s'ajoute l'utilisation de nouvelles technologies de communication en milieu de travail.

En ce qui concerne la suggestion du greffier de lancer un projet pilote qui permettrait aux gestionnaires d'embauche d'évaluer la compétence orale en langue seconde, le commissaire est d'accord qu'il serait judicieux de mettre à l'essai cette approche afin de s'assurer que la transparence et l'objectivité de notre système d'évaluation des compétences en langue seconde ne sont pas compromises. Le commissaire continuera de suivre avec attention l'évolution de ce dossier.

Bien que le rapport du greffier apporte des pistes de réflexion et de solutions intéressantes, il ne contient pas d'échéancier précis pour la mise en œuvre des recommandations proposées. Il sera donc important pour le gouvernement fédéral de poursuivre le dialogue amorcé au cours des derniers mois afin de maintenir l'élan et d'envoyer un signal clair à la fonction publique montrant que le leadership dont elle a fait preuve pour cerner les enjeux touchant la langue de travail porte fruit et qu'il se traduit par des mesures concrètes et opportunes.

Le commissaire suivra aussi avec intérêt l'évolution des travaux du Comité des sous-ministres adjoints sur les langues officielles et demande au greffier de faire preuve de transparence dans la mise en œuvre des recommandations de son rapport.

Recommandation 1

Puisque le greffier du Conseil privé, à titre de chef de la fonction publique fédérale, a placé la langue de travail au cœur des priorités de la fonction publique dans le cadre de son rapport intitulé *Le prochain niveau : Enraciner une culture de dualité linguistique inclusive en milieu de travail au sein de la fonction publique*, le commissaire aux langues officielles lui recommande d'établir un mécanisme approprié afin d'informer annuellement les employés fédéraux de l'état d'avancement des travaux du comité chargé de la mise en œuvre des recommandations formulées dans le rapport, et ce, à compter de septembre 2018.

ENJEUX RELATIFS À L'ARTICLE 91

En 2017-2018, le Commissariat a poursuivi le dialogue avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada afin de tenter de cerner les enjeux à l'origine d'un nombre croissant de plaintes relatives à l'article 91 de la *Loi*, qui traite de l'obligation des institutions fédérales de faire preuve d'objectivité dans la détermination des exigences linguistiques des postes, lors d'une dotation en personnel.

Un comité de travail composé de membres du Commissariat et du Secrétariat s'est penché sur le problème. Un des principaux enjeux dans le dossier de la langue de travail au sein de la fonction publique, selon le Commissariat, est le fait qu'un nombre trop élevé de postes de supervision possèdent un profil linguistique BBB/BBB.

L'une des recommandations énoncées par le greffier du Conseil privé dans son rapport portant sur la langue de travail, intitulé *Le prochain niveau : Enraciner une culture de dualité linguistique inclusive en milieu de travail au sein de la fonction publique fédérale* et publié en septembre 2017, fait écho à la recommandation du commissaire d'alors, Graham Fraser, dans son rapport annuel de 2010-2011, voulant que tous les postes de supervision de personnel situé dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail aient un profil linguistique d'au moins CBC/CBC.

Un certain nombre d'institutions fédérales, dont Innovation, Sciences et Développement économique Canada, ont d'ailleurs déjà fait montre de bonnes pratiques en souscrivant à la recommandation du commissaire et à celle du greffier du Conseil privé. En effet, le commissaire voit d'un œil positif l'initiative de l'institution fédérale de mettre en œuvre un projet pilote visant à assortir d'un profil linguistique CBC/CBC quelque 800 postes de gestion et de supervision dans des régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, et ce, d'ici les cinq prochaines années.

LES SERVICES D'APPRENTISSAGE À L'ÉCOLE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA

L'École de la fonction publique du Canada est sur la bonne voie pour accroître la disponibilité de ses activités d'apprentissage dans les deux langues officielles. C'est ce qui ressort de la *Vérification de la disponibilité des services d'apprentissage en français et en anglais de l'École de la fonction publique du Canada*, publiée par la commissaire par intérim en novembre 2017.

La vérification portait sur les obligations de l'École prévues à l'article 37 de la partie V de la *Loi*, qui confère des obligations linguistiques particulières aux institutions fédérales centrales, dont l'École fait partie. Dans ce cas-ci, il incombe notamment à l'École de veiller à ce que ses activités d'apprentissage soient de qualité égale dans les deux langues officielles et qu'elles soient offertes en temps opportun à l'ensemble des employés fédéraux francophones et anglophones, et ce, au-delà des régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. Comme l'indique le rapport de vérification : « L'enjeu principal est en réalité un enjeu de demande dans la langue de la minorité, et l'École doit cultiver de façon proactive cette demande afin de briser le cercle vicieux selon lequel il n'y a pas d'offre parce qu'il n'y a pas de demande ou encore il n'y a pas de demande parce qu'il n'y a pas d'offre ni de promotion. »

La commissaire par intérim a noté le leadership, l'engagement et la volonté d'amélioration continue de la part de l'institution. La vérification lui a toutefois permis de constater que les obligations linguistiques de l'École envers les employés fédéraux n'étaient pas toujours bien comprises et intégrées dans ses outils de gouvernance.

Dans son rapport de vérification, la commissaire par intérim a formulé cinq recommandations visant à aider l'École à s'acquitter de ses obligations linguistiques prévues par la *Loi* et à traiter plus efficacement et rapidement les enjeux de conformité lorsqu'ils surviennent. Elle est par ailleurs globalement satisfaite des mesures et des échéances proposées dans le plan d'action de l'École pour donner suite à l'ensemble des recommandations. Un suivi est prévu pour confirmer la mise en œuvre des recommandations de la vérification.

UN PROGRAMME DE JUMELAGE EN ATLANTIQUE

Le maintien des compétences linguistiques dans leur seconde langue officielle constitue un défi de taille pour plusieurs fonctionnaires au pays. Dans ce contexte, le Commissariat salue l'initiative du Conseil fédéral de l'Atlantique, qui a mis sur pied un programme visant à jumeler des organisations issues de communautés de langue officielle et des employés fédéraux qui souhaitent atteindre ou maintenir un certain niveau de compétence linguistique dans leur seconde langue officielle.

Depuis janvier 2017, une quinzaine de stages en milieu de travail ont été organisés dans l'ensemble des quatre provinces de l'Atlantique. Il s'agit d'une formule gagnante : l'organisation tire profit d'un savoir-faire spécialisé tandis que l'employé en profite pour perfectionner ses compétences linguistiques.

Le programme, qui est géré par Patrimoine canadien au nom du Conseil fédéral de l'Atlantique, s'inspire d'une initiative de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse et de l'Agence de la santé publique du Canada (région de l'Atlantique).

En outre, le programme suscite l'intérêt ailleurs au pays et s'harmonise aux positions mises de l'avant dans le rapport du greffier du Conseil privé sur le maintien des compétences en langue seconde, intitulé *Le prochain niveau : Enraciner une culture de dualité linguistique inclusive en milieu de travail au sein de la fonction publique fédérale*.

BOÎTES VOCALES DE LA FONCTION PUBLIQUE FÉDÉRALE

Dans un rapport final d'enquête de juin 2017, la commissaire par intérim recommandait à Services partagés Canada de prendre les mesures nécessaires afin que l'offre active de service bilingue fasse partie intégrante du fonctionnement des boîtes de messagerie vocale de la technologie de la voix sur le protocole Internet (VoIP) et du service cellulaire, et que celles-ci offrent les directives automatisées ainsi que la possibilité d'enregistrer des messages d'accueil dans les deux langues officielles, là où la *Loi* le prescrit.

Afin de donner suite à cette recommandation, l'institution fédérale a apporté des modifications, en octobre 2017, au système de messagerie vocale utilisant la technologie de la VoIP qu'elle administre elle-même afin de permettre aux institutions fédérales qui utilisent ce système de respecter l'obligation linguistique que leur confère la partie IV de la *Loi*, c'est-à-dire celle de veiller à ce que le public puisse communiquer avec elles dans l'une ou l'autre des langues officielles et soit informé, au moyen de l'offre active, de la possibilité d'obtenir des services dans les deux langues officielles.

Cependant, afin de mettre en œuvre la recommandation de façon intégrale, des modifications devront également être apportées au fonctionnement des boîtes vocales du service cellulaire et d'autres systèmes qui sont présentement administrés pour le compte de l'institution par de tierces parties.

DES EFFORTS À DÉPLOYER DANS LE DOMAINE DU FINANCEMENT DE L'ÉDUCATION À L'ÉCHELLE PROVINCIALE

À la suite du rapport final d'enquête de décembre 2016 à l'endroit de Patrimoine canadien concernant l'*Entente Canada–Terre-Neuve-et-Labrador relative à l'enseignement dans la langue de la minorité et à l'enseignement de la seconde langue officielle (2013-2014 à 2017-2018)*, les ententes en éducation conclues entre Patrimoine canadien et les provinces et les territoires continuent de faire couler de l'encre.

L'enquête a démontré que Patrimoine canadien ne s'était pas acquitté pleinement des obligations prévues au paragraphe 43(2) de la *Loi* en ne consultant pas les parents ayants droit ou le Conseil scolaire francophone provincial de Terre-Neuve-et-Labrador au moment de conclure l'*Entente* avec la province.

Or, dans la foulée du rapport final d'enquête, le Conseil scolaire francophone provincial de Terre-Neuve-et-Labrador a entamé un recours judiciaire à l'encontre de Patrimoine canadien, qui a été mis en suspens. Le Commissariat a par la suite reçu deux nouvelles plaintes mettant en cause les ententes en éducation signées entre Patrimoine canadien et les provinces de la Saskatchewan et de l'Île-du-Prince-Édouard. Au moment de la production du présent rapport annuel, ces enquêtes n'étaient pas terminées.

IMMIGRATION

Enquête sur les tests linguistiques pour les immigrants économiques potentiels

En 2016-2017, le commissaire d'alors, Graham Fraser, s'apprêtait déjà à mener une enquête de sa propre initiative au sujet des tests de compétences linguistiques imposés à certaines catégories d'immigrants économiques, avant même d'être saisi d'une série de plaintes à ce sujet.

Les plaignants alléguaient que les tests de compétences linguistiques en français nécessaires pour l'obtention de la résidence permanente coûtaient plus cher, étaient moins accessibles d'un point de vue géographique et étaient plus difficiles que les tests en anglais. De plus, la période d'attente pour faire le test en français et en obtenir les résultats était plus longue que celle pour les tests en anglais.

Dans son rapport final d'enquête, la commissaire par intérim a conclu que les plaintes étaient fondées et elle a émis deux recommandations à l'endroit d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. La première lui recommandait de veiller à ce que les services d'évaluation des compétences linguistiques soient offerts et fournis de manière égale dans les deux langues officielles. La seconde était d'entreprendre des démarches concrètes afin d'atténuer l'incidence négative du mode de prestation de ces services d'évaluation sur l'épanouissement et le développement des communautés francophones en situation minoritaire à l'extérieur du Québec.

Un suivi sur la mise en œuvre de ces recommandations est prévu en 2018.

Plaintes concernant l'accueil de réfugiés syriens

En janvier 2016, le Commissariat a ouvert une enquête concernant Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada à la suite de la réception d'une plainte au sujet de la réinstallation des réfugiés syriens.

L'enquête visait à déterminer si l'institution fédérale a tenu compte de l'incidence de la réinstallation des réfugiés syriens sur les communautés francophones en situation minoritaire et si elle a pris des mesures positives pour favoriser leur épanouissement et leur développement dans le cadre des programmes ministériels qui encadrent l'accueil de réfugiés au Canada.

Dans son rapport final d'enquête de février 2018, le commissaire a conclu que la plainte était fondée. Il a émis une recommandation à l'endroit de l'institution, lui enjoignant d'élaborer un plan d'action qui prévoit des échéances, des activités et des indicateurs de rendement précis afin de respecter pleinement ses obligations linguistiques prévues à la partie VII de la *Loi* dans le cadre de la réinstallation et de l'intégration des réfugiés au Canada.

Immigration et communautés francophones en situation minoritaire

En mars 2017, les ministres de la francophonie canadienne et ceux de l'immigration ont tenu un premier forum fédéral-provincial-territorial sur l'immigration francophone. Ce forum représentait une occasion en or de coordonner les stratégies fédérales avec celles des provinces et des territoires. Lors du forum, la commissaire par intérim et ses homologues de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick, les commissaires François Boileau et Katherine d'Entremont, ont réitéré l'urgence de mettre en œuvre des mesures concrètes favorisant l'immigration dans les communautés francophones en situation minoritaire. Les ministres se sont entendus pour notamment élaborer un plan d'action fédéral-provincial-territorial visant le recrutement, l'accueil, l'intégration et la rétention d'immigrants francophones.

Le *Plan d'action fédéral-provincial-territorial visant à accroître l'immigration francophone* a été présenté lors d'un second forum fédéral-provincial-territorial tenu en mars 2018. Ce plan d'action répond à certaines recommandations formulées dans le rapport de 2014 intitulé *Agir maintenant pour l'avenir des communautés francophones : pallier le déséquilibre en immigration*, publié conjointement par le commissaire d'alors, Graham Fraser, et le commissaire aux services en français de l'Ontario, François Boileau.

Le *Plan d'action pour les langues officielles 2018-2023 : Investir dans notre avenir* du gouvernement fédéral contient d'ailleurs un investissement supplémentaire de 40,8 millions de dollars pour soutenir l'immigration francophone. On y propose également d'accroître la disponibilité et de réduire les coûts des tests de connaissance du français exigés aux fins d'immigration économique.

OUTILS ET STRATÉGIES DU COMMISSARIAT

Vers un modèle de maturité des langues officielles

Dans une démarche visant l'amélioration continue de ses outils et de ses processus d'affaires, le Commissariat explore la mise en œuvre d'un nouvel outil pour aider les institutions fédérales à progresser en matière de langues officielles.

Au cours des 10 dernières années, les bulletins de rendement ont été l'outil préconisé pour évaluer le rendement de certaines institutions fédérales sélectionnées en matière de langues officielles. Les bulletins de rendement ont démontré leur efficacité à dresser un portrait global de la conformité des institutions fédérales à un moment précis, à les inciter à s'améliorer et à enclencher un processus de changement dans leur approche aux langues officielles au sein de leurs programmes respectifs. Le nouveau modèle de maturité des langues officielles visera pour sa part à poser un diagnostic organisationnel concernant les institutions fédérales pour les aider à progresser de façon continue en matière de langues officielles. Cet outil représente une nouvelle approche qui donne aux institutions une marche à suivre, qui leur est propre, pour atteindre leurs objectifs en matière de langues officielles et qui diffère des évaluations existantes de l'appareil gouvernemental, notamment le Bilan sur les langues officielles et le Cadre de responsabilisation de gestion du Conseil du Trésor ainsi que le *Bulletin 41-42* de Patrimoine canadien.

Le Commissariat travaille présentement à élaborer ce nouvel outil dans le but de le mettre en œuvre en 2019 pour marquer le 50e anniversaire de la *Loi*.

Recommandation 2

Étant donné que les outils actuels de Patrimoine canadien et du Conseil du Trésor ne leur permettent pas de poser un diagnostic organisationnel au sujet des institutions fédérales ni d'aider celles-ci à progresser de façon continue en matière de langues officielles, le commissaire aux langues officielles recommande que, d'ici mars 2020, la ministre du Patrimoine canadien et le président du Conseil du Trésor réalisent un examen de leurs outils actuellement en place pour évaluer les institutions fédérales et apportent les modifications nécessaires pour être en mesure de dresser un portrait clair de la situation des langues officielles au sein de l'appareil fédéral.

Des observations pour mesurer le rendement

Le Commissariat dispose de plusieurs outils lui permettant de vérifier la conformité des institutions fédérales aux obligations linguistiques que leur confère la *Loi*. En 2017-2018, le Commissariat a donc entrepris, au moyen d'un exercice d'observations du service au public, de mesurer le rendement en matière de communications avec le public et de prestation des services (partie IV de la *Loi*) de 10 institutions fédérales avec lesquelles les Canadiens transigent le plus fréquemment. Ces observations visaient notamment trois types de services offerts par les institutions, soit les services en personne, par téléphone ou en ligne.

Force est de constater que le droit de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix constitue toujours un problème majeur qui fait l'objet de plaintes déposées au Commissariat.

Les données recueillies auprès de cet échantillon d'institutions fédérales permettent de tracer un portrait de leur rendement en matière de communications et de services au public dans les deux langues officielles à un moment particulier et de soutenir leurs efforts d'amélioration à cet égard, le cas échéant.

Liste des 10 institutions fédérales qui ont fait l'objet d'observations en 2017-2018

- Administration canadienne de la sûreté du transport aérien
- Affaires mondiales Canada
- Agence des services frontaliers du Canada
- Agence du revenu du Canada
- Anciens Combattants Canada
- Banque de développement du Canada
- Emploi et Développement social Canada
- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
- Innovation, Sciences et Développement économique Canada
- Ressources naturelles Canada

Les résultats des observations se trouvent sur le site Web du Commissariat.

Enquête visant la Société immobilière du Canada

Le Commissariat a reçu une plainte selon laquelle le nom Wateridge Village, choisi par la Société immobilière du Canada pour le projet d'exploitation de terrains sur l'ancienne Base des Forces canadiennes Rockcliffe, située à Ottawa, en Ontario, est unilingue anglophone et ne reflète pas l'importante population francophone qui habite ce secteur.

En réponse à la plainte relative à la partie VII de la *Loi*, la Société a décidé de modifier le nom de son projet, qui porte maintenant un nom français et un nom anglais, soit Village des Riverains et Wateridge Village.

Afin d'éviter tout éventuel nouvel enjeu, la Société s'est engagée à mener des consultations plus vigoureuses relativement au processus d'appellation des projets résidentiels, et elle s'assurera que les membres des communautés de langue officielle prennent part aux discussions. La Société cherchera également à sensibiliser ces communautés à travers le pays à l'existence de l'institution fédérale et à la façon dont elles peuvent communiquer avec elle au sujet de ses différentes activités.

La commissaire par intérim a souligné la collaboration de la Société au cours de cette enquête ainsi que les mesures que la Société s'est engagée à prendre afin d'assurer la vitalité des communautés de langue officielle à travers le Canada.

Recommandations à l'intention d'Emploi et Développement social Canada

À la suite d'une enquête sur une plainte déposée par le Réseau pour le développement de l'alphabétisme et des compétences, la commissaire par intérim a émis deux recommandations à l'endroit d'Emploi et Développement social Canada en lien avec ses obligations prévues à la partie VII de la *Loi*. Cette plainte mettait en cause les orientations stratégiques et les décisions de l'institution fédérale relatives au financement qu'elle accorde aux organismes œuvrant dans le domaine de l'alphabétisation dans les communautés de langue officielle.

Ces recommandations demandaient à l'institution de réévaluer son orientation et ses critères d'admissibilité quant aux fonds disponibles en matière d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles afin que soient davantage pris en compte les besoins particuliers et les priorités des communautés de langue officielle à ce chapitre. La commissaire par intérim recommandait également à l'institution d'évaluer l'incidence de l'élimination du financement de base du Réseau pour le développement de l'alphabétisme et des compétences et de son réseau pancanadien, et de prendre les mesures appropriées pour remédier aux répercussions négatives possibles. Le commissaire a entamé un suivi de ces recommandations en mars 2018.

Emploi et Développement social Canada, tout comme l'ensemble des institutions fédérales, a tout intérêt à trouver des moyens de continuer de travailler avec les associations et les communautés de langue officielle, et de déterminer, de concert avec ces dernières, la façon de contribuer à leur développement et à leur épanouissement.

La promotion auprès des institutions fédérales

Dans le cadre de son mandat de promotion de l'usage des deux langues officielles au Canada, le Commissariat continue d'appuyer les institutions fédérales en mettant à leur disposition divers outils émanant de ses études et de ses rapports pour les aider à se conformer aux obligations que leur confère la *Loi*. Le Commissariat offre également aux employés et aux gestionnaires de la fonction publique une série d'ateliers visant à les aider à mieux comprendre leurs droits et responsabilités en matière de langues officielles.

Ces activités et outils de promotion permettent au Commissariat d'accroître la conformité des institutions fédérales à la *Loi* en leur offrant des moyens pour les aider à y parvenir. Par le fait même, cela contribue au respect des droits des Canadiens de communiquer avec les institutions fédérales et d'en obtenir des services dans la langue officielle de leur choix ainsi qu'au respect des droits des employés fédéraux de travailler dans l'une ou l'autre des langues officielles dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

Liste des outils du Commissariat

- *L'offre active : une culture de respect, une culture d'excellence* (outil pratique et dépliant)
- *Pratiques efficaces régissant la présidence des réunions bilingues* (guide)
- *Réunions bilingues : passons à l'action!* (outil pratique)
- *Leaders 2.LO : Outil pour rehausser le leadership* (outil pratique)
- *Profil de compétences en leadership axé sur les langues officielles* (outil d'autoévaluation)

La recherche au Commissariat

La recherche continue de représenter l'une des fonctions importantes du Commissariat. Par exemple, des recherches ont été menées à l'appui des initiatives du Commissariat entourant le 150e anniversaire de la Confédération canadienne, notamment la ligne du temps conçue et mise en ligne par le Commissariat. Celui-ci a également continué de collaborer avec les membres de la communauté de chercheurs, et il a mis à jour son site Web et ses outils d'information selon les résultats du Recensement de 2016.

Par ailleurs, le Commissariat a entrepris trois projets de recherche : un sur le problème de la pénurie d'enseignants en français langue seconde, un sur les pratiques internationales en matière de gouvernement ouvert et de langues officielles ainsi qu'un sur l'évolution socioéconomique des communautés de langue officielle depuis l'adoption de la *Loi*.

Les stratégies de traitement des plaintes

Le Commissariat utilise un certain nombre de stratégies pour traiter les plaintes de façon efficace et promouvoir une approche concertée afin d'obtenir les résultats voulus. Ces stratégies permettent d'effectuer des interventions ciblées et de mieux cerner les enjeux de conformité similaires.

RÉPARTITION DES PLAINTES RECEVABLES EN 2017-2018
SELON LA PARTIE OU L'ARTICLE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

- A) **457** Communications avec le public et prestation des services (partie IV)
- B) **138** Langue de travail (partie V)
- C) **16** Participation équitable (partie VI)
- D) **50** Promotion du français et de l'anglais (partie VII)
- E) **222** Exigences linguistiques des postes (partie XI, article 91)
- F) **11** Autres parties de la *Loi* (parties II, III et IX)

Total : 894

Tableau 1

PLAINTES RECEVABLES EN 2017-2018
PAR PROVINCE OU TERRITOIRE ET PAR PARTIE OU ARTICLE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

LIEU DE L'INCIDENT	SERVICES AU PUBLIC (PARTIE IV)	LANGUE DE TRAVAIL (PARTIE V)	PARTICIPATION ÉQUITABLE (PARTIE VI)	PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS (PARTIE VII)	EXIGENCES LINGUISTIQUES (PARTIE XI, ARTICLE 91)	AUTRES PARTIES OU ARTICLES*	TOTAL
TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR	15	0	0	1	0	0	16
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	1	0	0	1	0	0	2
NOUVELLE-ÉCOSSE	17	0	0	1	2	0	20
NOUVEAU-BRUNSWICK	20	27	1	1	2	0	51
QUÉBEC	80	34	5	4	6	0	129
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (QUÉBEC)	22	15	4	2	53	0	96
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (ONTARIO)	88	48	2	9	151	9	307
ONTARIO	108	5	2	7	1	1	124
MANITOBA	15	1	0	2	0	0	18
SASKATCHEWAN	19	1	0	4	1		25
ALBERTA	31	5	0	8	5	0	49
COLOMBIE-BRITANNIQUE	25	0	2	5	0	1	33
YUKON	1	0	0	0	0	0	1
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	4	0	0	0	0	0	4
NUNAVUT	0	0	0	0	0	0	0
À L'EXTÉRIEUR DU CANADA	11	2	0	5	1	0	19
Total	**457**	**138**	**16**	**50**	**222**	**11**	**894**

* Cette catégorie regroupe les plaintes déposées au titre des parties II (actes législatifs et autres), III (administration de la justice) et IX (commissaire aux langues officielles).

Tableau 2

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES

PAR PROVINCE OU TERRITOIRE, SUR UNE PÉRIODE DE 10 ANS (2008-2009 À 2017-2018)

LIEU DE L'INCIDENT	2008 2009	2009 2010	2010 2011	2011 2012	2012 2013	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR	7	11	6	11	8	18	12	14	28	16
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	17	17	7	3	3	4	4	2	5	2
NOUVELLE-ÉCOSSE	42	37	52	33	9	8	13	16	10	20
NOUVEAU-BRUNSWICK	49	43	35	36	24	31	42	41	87	51
QUÉBEC	66	68	505	55	70	59	56	68	148	129
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (QUÉBEC)	67	93	57	49	49	37	64	121	92	96
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (ONTARIO)	163	141	209	200	152	182	193	351	429	307
ONTARIO	105	956	51	77	52	75	78	58	106	124
MANITOBA	19	27	10	25	20	20	13	14	13	18
SASKATCHEWAN	6	8	3	2	2	8	16	4	6	25
ALBERTA	28	25	11	12	9	9	28	8	43	49
COLOMBIE-BRITANNIQUE	22	38	23	7	8	19	18	16	25	33
YUKON	1	1	3	0	0	0	1	1	1	1
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	3	2	0	1	0	1	0	2	2	4
NUNAVUT	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
À L'EXTÉRIEUR DU CANADA	11	10	8	7	9	5	12	8	23	19
Total	**606**	**1 477**	**981**	**518**	**415**	**476**	**550**	**725**	**1 018**	**894**

Tableau 3

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES

PAR PARTIE OU ARTICLE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*, SUR UNE PÉRIODE DE 10 ANS (2008-2009 À 2017-2018)

	2008 2009	2009 2010	2010 2011	2011 2012	2012 2013	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
SERVICES AU PUBLIC (PARTIE IV)	382	451	298	341	252	282	320	344	565	457
LANGUE DE TRAVAIL (PARTIE V)	107	71	512	79	83	103	126	125	183	138
PARTICIPATION ÉQUITABLE (PARTIE VI)	11	11	6	1	6	13	11	24	34	16
PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS (PARTIE VII)	29	904	109	45	39	30	37	62	32	50
EXIGENCES LINGUISTIQUES (PARTIE XI, ARTICLE 91)	71	33	51	42	30	44	45	156	192	222
AUTRES PARTIES OU ARTICLES*	6	7	5	10	5	4	11	14	12	11
Total	**606**	**1 477**	**981**	**518**	**415**	**476**	**550**	**725**	**1 018**	**894**

* Cette catégorie regroupe les plaintes déposées au titre des parties II (actes législatifs et autres), III (administration de la justice) et IX (commissaire aux langues officielles).